

Vies de reclamació:



En Establiments presencials:

Fulls de reclamació/denúncia: Totes les persones físiques i jurídiques que comercialitzin béns o prestin serveis en l'àmbit de Catalunya han de disposar de fulls oficials de reclamació, per facilitar que els consumidors puguin **formular per escrit la reclamació en el mateix establiment** i així deixar constància d'aquest fet i també possibilitar l'acord o solució al conflicte. Els establiments han de tenir un cartell visible que informi que tenen aquests fulls

a disposició del client.



Servei d'atenció al client:

Les empreses poden disposar d'un servei d'atenció al client que pot ser presencial, telefònic, en línia... Segons sigui aquest servei i en funció del sector, podrà tenir diverses denominacions, però haurà de complir uns requisits:

- L'empresari/ària ha de **garantir** de manera fefaent que la **persona consumidora**, per fer valer l'eventual exercici dels seus drets, tingui **constància**, per escrit o en qualsevol suport durador, de la **presentació de qualsevol mena de queixa o reclamació** relativa a incidències, esdeveniments o circumstàncies que afectin el funcionament normal de les relacions de consum. Per tant, li ha de lliurar un acusament de rebuda, un número d'incidència o qualsevol altre document acreditatiu.
- També ha de donar **resposta** a aquestes queixes i reclamacions al més aviat possible i, en qualsevol cas, **en el termini d'1 mes** des que són presentades.
- Si l'empresari/ària disposa d'un telèfon d'atenció a la clientela, **mai no pot ser de tarifació addicional (803, 806, 807, 905 i els SMS Premium)** i ha d'informar i facilitar el número.
- L'empresari/ària ha d'informar de l'adreça postal, el número de telèfon d'atenció i el número de fax o l'adreça de correu electrònic.
- Les empreses que prestin **serveis bàsics** (subministraments, transports, mitjans audiovisuals, comunicacions, assistencials i sanitaris, financers i d'assegurances) han de facilitar a la seva clientela:
 - un **servei telefònic gratuït per comunicar les reclamacions** sobre els serveis. Si truqueu al servei telefònic gratuït d'atenció al client, us han de facilitar un número d'incidència.
 - una adreça física a Catalunya, on puguin ser atesos de manera ràpida i directa en relació a qualsevol queixa o reclamació sobre el servei, sempre que l'atenció al consumidor no es faci en el mateix establiment on s'hagi contractat.

En l'escrit de reclamació heu d'incloure-hi les vostres dades (adreça, telèfon de contacte, etc.), una exposició dels fets i la petició que feu. Adjunteu-hi també la documentació de què disposeu (factures, tiquets, publicitat, pressupost...).



CONSULTA, QUEIXA, RECLAMACIÓ I DENÚNCIA:

- Per resoldre qualsevol dubte sobre els vostres drets i les vostres obligacions com a persones consumidores, podeu presentar una consulta a un organisme de consum.

-Si heu demanat a una empresa o a un professional la reparació d'un dany i no heu obtingut una resposta satisfactòria en 30 dies, presenteu una reclamació a un organisme de consum.

- Per deixar constància de la vostra disconformitat per un mal servei –tracte inapropiat, temps d'espera excessiu, etc.-, sense demanar cap indemnització, podeu fer una queixa.

-Podeu fer una denúncia si voleu que l'Administració investigui uns fets que poden ser una infracció de consum -una publicitat enganyosa, la manca de fulls oficials de reclamació, la venda d'un producte perillós, etc.–.

En quant a la queixa i/o la denuncia, podeu demanar els fulls oficials de queixa, reclamació i denúncia en el mateix establiment per deixar-ne constància escrita, o bé presentar **la queixa o la denúncia** directament en un servei públic de consum.